

Aprendre de les queixes

La memòria següent fa balanç de les activitats que el Síndic Municipal de Greuges de Vic ha portat a terme l'any 2024

Redacció:
Joan Sala Baiget

Disseny:
Börn Estudi

Correcció lingüística:
Esther Pujadas

Continguts

La carta	3
La missió	6
El procés	7
Els temes de l'any	8
Les xifres	13
L'activitat, mes a mes	15

El 2024 s'ha pogut treballar bé, sense ingerències externes que distraguessin i procurant fer la feina de manera correcta



La carta

Aprendre de les queixes

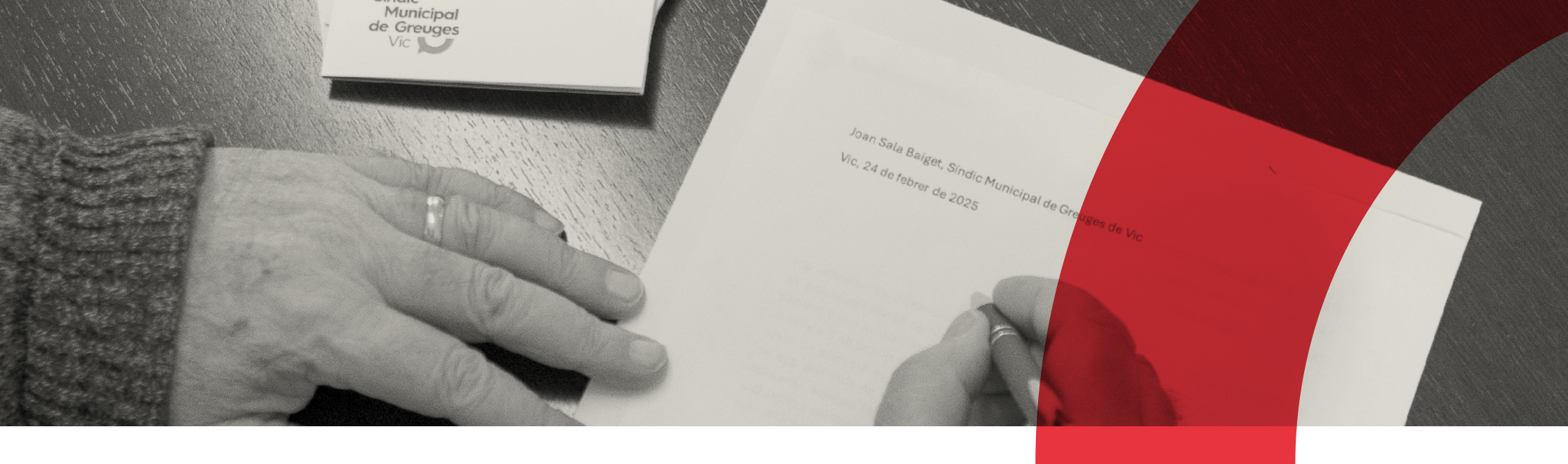
Joan Sala Baiget

Síndic municipal de greuges de Vic

Aquesta és la setena memòria que exposo en un ple i la primera d'un any sencer amb aquest consistori. Cal dir que, en aquest sentit, ha estat molt diferent de l'any passat, amb més de mig any en funcions. El 2024 s'ha pogut treballar bé, sense ingerències externes que distraguessin i procurant fer bé la feina. Una feina en la qual sempre s'intenta millorar, i precisament aquest és el títol d'aquesta memòria:

Aprendre de les queixes.

La queixa té mala premsa; creuen alguns que tot el que impliqui discussions, desacords, problemes de convivència, incidents per males relacions, malentesos... —en definitiva, conflictes que acaben en queixes— s'ha d'evitar tant com sigui possible, i que el desitjable és la pau, la tranquil·litat i el «bon rotllo». El Síndic no pot compartir totalment aquesta actitud, aquesta mentalitat, i ha de creure més aviat el contrari. S'ha de saber aprendre de la queixa.



Aquest síndic té la percepció que, quan truca a algun regidor/a o tècnic/a de la casa, qui atén el missatge pot pensar que només se li plantegen problemes, i atendre aquestes trucades pot fer una mica —o molta— mandra. Però, si volem sortir de la nostra zona de confort i millorar com a professionals, atendre les queixes dels ciutadans, pot obrir la nostra mentalitat i explorar noves experiències. Si algú es queixa és perquè no està satisfet, es troba amb un problema que no pot resoldre, i per això busca un assessorament extern que l'ajudi, primer, a entendre i, després, a sortir de l'embolic en què es troba. I en aquest punt és clau l'actitud del professional que rep la queixa. Si es posa a la defensiva, acull els ciutadans de

Enguany s'ha arribat a alguns acords molt interessants que han millorat la vida de moltes persones partint d'un problema individual

manera freda i no és capaç de mantenir una escolta activa, la consulta pot acabar malament; si, al contrari, els acull amb atenció, els escolta i raona els seus arguments, les persones se sentiran ateses; potser no se solucionarà el problema, però se'n tindrà una altra versió i es podrà comprendre millor per mirar de trobar, entre tots, una sortida alternativa. Per tant, hem d'aprendre de les queixes, perquè són unes eines que, d'una banda, ens poden ajudar a millorar la vida de les persones que es queixen i, de l'altra, poden contribuir al bon govern de la ciutat, fent que les persones se sentin ben ateses.

I aquesta és una de les funcions del síndic: aprendre de la queixa per saber transmetre-la a qui hi ha de donar resposta. Enguany s'ha arribat a alguns acords molt interessants que han millorat la vida de moltes persones partint d'un problema individual. S'ha aconseguit incorporar un nou supòsit en l'ordenança municipal que regula l'entrada de cotxes a les zones de vianants, establint un nou article per als familiars que han d'atendre persones grans i vulnerables, que en principi no estava previst. També s'ha aconseguit que l'Ajuntament proporcioni un permís d'aparcament provisional per a les persones

amb problemes de mobilitat, perquè la targeta expedida per la Generalitat pot tardar més d'un any. No s'ha d'obviar que s'ha fet un estricte seguiment dels canvis en els recursos assistencials del menjador social i del Banc d'Aliments, amb força reunions amb totes les parts. Cal dir que, fruit d'aquest esperit de col·laboració, es va resoldre amb urgència la situació d'un veí de Vic de tota la vida que de cop i volta es va assabentar que la seva exparella l'havia donat de baixa del padró (ell ja residia en un altre pis) i s'havia quedat sense la renda garantida, el seu únic ingrés als seus seixanta i tants anys. El padró es va resoldre en un dia, perquè es va veure la urgència de la situació, i el veí va ser atès de seguida pels Serveis Socials per poder recuperar la renda garantida que concedeix la Generalitat. A banda de les qüestions relacionades amb el padró, s'ha de reconèixer que quasi la totalitat dels casos es resolen, tot i que no sempre amb la rapidesa que convindria, però l'allau de sol·licituds i els recursos humans de què es disposa no ajuden. Aquest retard també afecta l'escolarització, amb centenars d'infants i adolescents que s'han d'acollir a la matrícula viva, quan ingressen al centre escolar amb el curs ja començat, després de setmanes o mesos d'espera.

No sempre s'arriba, però, a copsar l'arrel del problema plantejat i a donar-li una sortida que semblaria lògica, la qual cosa pot fer molt mala impressió. Ens hem trobat amb queixes que creiem que no es resolen bé o senzillament no es resolen. Començarem per les reclamacions patrimonials per caigudes o accidents a la via pública, ja que no hi ha manera que s'atengui més bé les persones afectades i se les considera les úniques responsables del mal que s'han fet; o els casos d'ocupacions, estranyament consentides pel jutjat, de famílies que ocupen el pis d'una iaia ingressada a l'hospital o el d'un avi que ha de marxar perquè li han de fumigar, i quan poden tornar no hi poden entrar, havent hagut de pagar el fill d'aquesta iaia 5.000 euros perquè els ocupes marxessin; i en l'altre cas, l'Ajuntament ha d'allotjar l'avi en una habitació d'un pis compartit, situació que fa mesos que dura. Un altre tema estrella són els problemes amb el bus urbà, que sembla que en el darrer trimestre s'han reduït una mica, però en general

No podem deixar de banda temes que ens han plantejat veïns de la ciutat sobre els quals ni aquest síndic ni l'Ajuntament no tenen competències per resoldre'ls

l'empresa està oferint un servei molt millorable, malgrat els esforços de Mobilitat amb el seu regidor al capdavant. No volem deixar de ressaltar el cas d'una família que pel desembre va rebre una carta de l'Agència Tributària de Vic reclamant-li el pagament de quatre anys de la taxa de residus del seu garatge, sense cap avis previ ni explicació; la imatge que es dona en aquest cas és que es va a recaptar com sigui, encara que sigui legal. És important guardar les formes.

Finalment, no podem deixar de banda temes que ens han plantejat veïns de la ciutat sobre els quals ni aquest síndic ni l'Ajuntament no tenen competències per a resoldre'ls. Aquests casos se solen derivar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya perquè els atengui, com el cas de dues famílies a qui la Generalitat els demana el retorn de més de 9.000 euros pel cobrament indegut de la renda garantida durant anys, situació que la síndica ha agrupat en una sola queixa, ja que ha rebut centenars de casos similars de tot Catalunya. Cal dir que la Generalitat actua quasi sempre amb molt retard, i no s'entén que es trigui tant a comunicar un tercer grau de dependència d'uns avis sense tenir en compte el perjudici greu que afecta les persones i les seves famílies, ni la dilació per fer el PIA d'un nen amb discapacitats importants. Tampoc no s'entén el greuge que va patir una família de Manlleu per part del Consell Comarcal: un dels seus fills, de quasi 4 anys, no va poder anar a l'escola especial de Vic per no disposar de transport escolar. El cas es va informar el desembre de 2023, es va derivar al Síndic Municipal de Greuges de Manlleu i entre ambdues institucions vam fer la gestió. Ens van atendre el president i el vicepresident del Consell Comarcal, però no es va aconseguir resoldre la mancança i el nen va morir l'abril de 2024.

Llums i ombres. Sempre es pot i s'ha de millorar, sense oblidar l'esperit de voler arribar a un acord quan s'ha d'afrontar una queixa de la qual, no ho dubtem, sempre podem aprendre.



La missió

Defensar els teus drets

1

ATENDRE CONSULTES I QUEIXES DE L'ÀMBIT MUNICIPAL

El Síndic Municipal de Greuges de Vic té la missió de defensar els drets dels ciutadans del municipi quan un problema relacionat amb l'Administració local no s'ha pogut solucionar per la via habitual, o del qual no s'obté resposta. Són de la seva competència les queixes, greuges, consultes o demandes d'assessorament sobre temes que tenen a veure amb l'Ajuntament o amb empreses i organismes d'àmbit municipal, com ara aquests:



URBANISME



MOLÈSTIES
DELS VEÏNS



HABITATGE
I PADRÓ



SANCIONS
I MULTES



IMPOSTOS
MUNICIPALS

2

ASSESSORAR, I DERIVAR ELS CASOS QUAN NO SE'N TÉ LA COMPETÈNCIA

Els temes d'àmbit autonòmic o estatal es deriven a altres institucions, com ara les següents:

Síndic de Greuges de Catalunya

- Educació
- Serveis socials
- Empreses de subministrament de llum, gas, aigua, telefonia...
- Cobrament de la taxa turística
- Lleis i decrets d'àmbit català

Defensor del Poble

- Pensions
- Gestions per renovar documentació
- Lleis i decrets d'àmbit estatal

3

ACTUAR D'OFICI

El Síndic també pot actuar d'ofici, sense que ningú hagi presentat cap queixa, quan considera que existeix un problema que requereix la seva intervenció.

ON T'ATENEM?

Edifici El Sucre

📍 Plaça 1 d'Octubre, 1
2a planta

🕒 Els dilluns de 16 a 20 h
Els dijous de 10 a 14 h
Cal demanar cita prèvia

Biblioteca Pilarín Bayés

📍 Passeig de la Generalitat, 1
1a planta - Sala 1

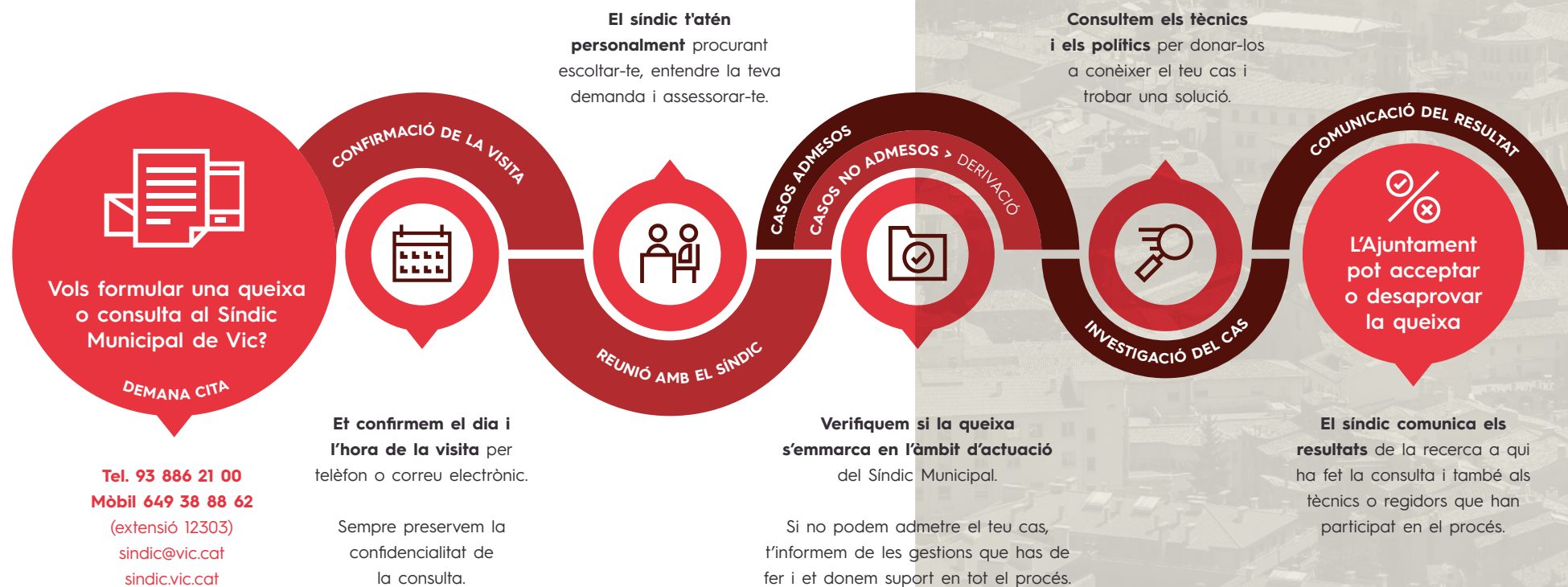
🕒 El primer dilluns i el primer dijous
de cada mes de 10:00 h a 14:00 h
Cal demanar cita prèvia



El procés

Confidencial, gratuït i segur

Les actuacions del Síndic Municipal de Greuges de Vic són sempre gratuïtes per a tothom. Els casos es tracten amb confidencialitat i vetllant especialment per la intimitat de les persones, d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.



Els temes de l'any

CASOS RESOLTS



1

A finals de 2023 es va rebre una queixa d'un veí que no estava d'acord amb una **llicència d'obres** que havia donat la Comissió d'Urbanisme. Les negociacions es van encallar i el veí va amenaçar de denunciar l'Ajuntament. Al final es va propiciar una reunió entre l'alcalde i la regidora d'Urbanisme amb el veí i es va arribar a un acord.

2

Es va rebre una queixa denunciant la tardança de la Generalitat en l'enviament de la targeta d'aparcament per a persones amb **mobilitat reduïda**, que és de gairebé un any. Es va parlar amb la regidora de Benestar i Família i va decidir crear una targeta provisional mentre no arribés la de la Generalitat. Al final, la família que ho demanava no se'n va poder beneficiar perquè la persona va morir, però aquest canvi ha estat important per als que ho puguin necessitar.

3

Una advocada de Vic es va queixar de la nova normativa per accedir a les **illes de vianants**. Considerava que era molt pitjor que l'anterior i que perjudicava greument moltes famílies com la seva, amb els pares amb més de 90 anys i amb familiars que n'han de tenir cura. Es va portar a terme una reunió entre la veïna i el regidor de Mobilitat i es va acordar que es modificaria l'ordenança municipal, afegint-hi un nou apartat per als familiars que han de tenir cura de persones vulnerables o malaltes i no viuen ni tenen cap negoci al nucli.

4

Un veí de Vic que té el seu pàrquing al carrer Nou, al qual no podia accedir en estar la **zona en obres** durant molts mesos, va rebre dues multes per aparcar en zona de càrrega i descàrrega per portar al pis les bosses del supermercat, seguint les instruccions que es van donar en una reunió de veïns, convocada per l'Ajuntament. Va presentar els respectius recursos però l'Ajuntament no els va acceptar. Al final, la regidora va atendre la seva queixa i se li van retornar els diners de les dues sancions que havia pagat.

5

Molt moviment el darrer trimestre per saber què passaria i com s'acabaria el tema dels dos **menjadors socials** i el del Banc d'Aliments en la reestructuració que van fer els Serveis Socials. Al final es va decidir tancar el menjador de Càritas Arxiprestal, que va coincidir amb la dimissió de tota la Junta, es va concentrar tot a El Tupí, es va revisar la situació de cadascun dels usuaris i bastants es van donar de baixa. Pel que fa al Banc d'Aliments, es va tancar per als particulars, atesos amb una targeta moneder, i es va mantenir obert per a les entitats.

6

Amb la compra dels tres **aparells de radar** a finals d'any, es van solucionar les queixes de veïns —moltes de les quals provenien de l'avinguda dels Països Catalans— que denunciaven els vehicles que circulen per segons quins carrers de Vic a velocitats inadequades; malgrat tot, encara queda per resoldre el trànsit de l'Horta Vermella.



CASOS NO RESOLTS POSITIVAMENT PER ALS CIUTADANS I QUE QUEDEN PENDENTS

2

Enguany s'han registrat tres **reclamacions patrimonials** per caigudes a la via pública, una de les quals amb greus conseqüències i seqüeles físiques per a la persona accidentada. Totes tres han estat rebutjades amb els mateixos arguments de sempre, instant la persona a tenir cura a l'hora de caminar o circular per la via pública per evitar caigudes. Una resposta potser legal, però poc humana i gens empàtica.

4

El tema del **padró** va generar força queixes durant l'any, la majoria el darrer trimestre. Algunes es van resoldre però altres van quedar pendents, i algun cas d'alta complexitat va generar molts dubtes en la resposta; però s'ha de complir la llei, que diu que als tres mesos de la presentació d'una instància de sol·licitud s'ha d'haver donat una resposta i el silenci administratiu és a favor de l'interessat. En alguns casos s'han superat els tres mesos, però no s'hauria de repetir: mentre no es modifiqui, la norma s'ha de complir.

1

S'han enregistrat sis queixes de veïnes denunciant el mal funcionament del **bus urbà**: mal servei, brutícia dels vehicles, avaries continuades, problemes amb els horaris, abandonament d'un vehicle avariats tot un cap de setmana amb la porta oberta, males respostes per part d'algun conductor... El regidor de Mobilitat s'hi va implicar de valent, però, malgrat els seus esforços i els del seu equip en parlar amb el propietari de l'empresa Sagalés i la Generalitat, els problemes no es van solucionar i el servei continua amb moltes mancances, tot i que el darrer trimestre es van notar algunes millores.

3

Una família de Sentfores - la Guixa explica que a principis de desembre van rebre una carta de l'**Agència Tributària** en què se'ls comunicava que havien de pagar la taxa de residus del seu garatge i, com que no l'havien pagada mai, ara havien de fer front al cost de l'any 2024 i dels tres anteriors —prop de 700 euros— i se'ls adjuntava l'ordre de pagament. Es consulta la mesura i s'informa que és legal, però poc ètica, ja que se'ls podia haver avisat; i el problema de no haver pagat va ser per una mala gestió de l'Ajuntament, per la qual cosa es mereixien un avís previ amb una explicació.

5

El 2019, **Aigües Vic** va regalar 3.000 euros a Sentfores - la Guixa amb motiu del 50è aniversari de la portada d'aigües a aquest nucli de població perquè se'ls gastessin en un projecte que beneficiés el poble. Estranya molt que 5 anys després encara no s'hagi donat cap destí a aquests diners, tot i que alguns veïns ho han reclamat força vegades i ja ho consideren un menyspreu a l'empresa. L'Ajuntament n'està al cas i diuen que s'hi treballa, però no hi ha acords amb l'Associació de Veïns.

CASOS **NO RESOLTS** PER MANCA DE COMPETÈNCIA

1

A finals de 2023 va arribar una queixa sobre un nen de Manlleu de quasi 4 anys que no podia anar a l'escola especial per **manca de transport públic**. El cas es va derivar al Síndic Municipal de Greuges de Manlleu i entre ambdues institucions vam anar al Consell Comarcal, on el president i el vicepresident ens van atendre molt bé, però no es va resoldre res. El nen va morir a l'abril i es va tancar un cas molt lamentable; cal dir que el tema no depenia de cap dels dos ajuntaments.

2

El departament de **Drets Socials de la Generalitat** tarda molt a comunicar les seves decisions, la qual cosa provoca importants problemes a moltes famílies. A Vic s'han queixat dues famílies pel retard a l'hora de comunicar-los el reconeixement del tercer grau de dependència; un retard que afecta greument el funcionament de les famílies i l'atenció que necessiten les persones afectades.

3

Una senyora gran es va queixar del menyspreu de les oficines bancàries vers les persones de la **tercera edat**. No està d'acord amb supressió de les llibretes d'estalvi. Se sent marginada i maltractada.

4

Una veïna de Vic es va queixar que la **primera secretària** de l'alcalde no era de Vic, la qual cosa li semblava malament. Se li va dir que viure a Vic no era un requisit per fer aquesta feina i que si ocupava aquest càrrec era pels seus mèrits i per decisió de l'alcalde. Setmanes després, però —no perquè ho demanés la senyora—, aquesta secretària va deixar el càrrec perquè la secretària anterior, que havia demanat una excusa per fer de secretària de la presidenta del Parlament, va tornar al seu lloc de treball.

5

Dues famílies de Vic es van queixar que havien rebut una carta de la Generalitat en què se'ls demanava el retorn de més de 9.000 euros pel cobrament indegut de la **renda garantida**. Van venir molt espantats. Es va derivar el cas a la síndica de greuges de Catalunya, qui els va recomanar que no paguessin res, ja que hi havia milers de famílies en aquesta situació a tot Catalunya i estava negociant el cas amb la Generalitat.

6

El problema de l'**habitatge a Vic** és molt greu, amb els serveis col·lapsats, la qual cosa propicia actuacions mafioses per afavorir l'ocupació de famílies acabades d'arribar. El problema s'agreuja quan s'ocupen pisos que els seus propietaris han hagut d'abandonar temporalment. És el cas d'una propietària que era a l'hospital perquè l'havien d'operar, o d'un altre que era fora del pis perquè s'havia de fumigar. En el primer cas, el fill de la propietària va haver de pagar 5.000 euros per recuperar el pis, i en l'altre, l'ocupa es nega a marxar i el propietari viu en una habitació d'un pis de l'Ajuntament.



Els casos més complexos de 2024



EL PADRÓ

Aquest és un tema recurrent i que, en lloc de solucionar-se, es va agreujant amb l'allau de sol·licituds, la qual cosa provoca el retard en la decisió i el neguit de qui vol empadronar-se. S'ha de procurar, però, donar resposta quan toca: en el termini de 3 mesos.



ESCOLARITZACIÓ

Tema molt lligat a l'anterior. L'any passat es van escolaritzar per matrícula viva (amb el curs començat) prop de 400 alumnes. Aquest any ha començat amb xifres també molt elevades. Tot això es tradueix en molts retards en l'escolarització d'infants i adolescents, amb els problemes que això pot comportar, tant a ells com a les seves famílies. Segur que es necessiten més recursos de tot tipus perquè les escoles els puguin absorbir.



MILLORAR EL BUS

El funcionament del bus urbà fa anys que és lamentable i, en lloc de solucionar-se, els problemes es van cronificant i incrementant malgrat les queixes. El darrer trimestre de l'any passat, el servei va millorar una mica arran dels tocs d'atenció de l'alcalde i el regidor de Mobilitat a l'empresa, amb la intervenció també de la Generalitat. S'ha de donar un servei públic digne.



AMPLIACIÓ DE LES LÍNIES DEL BUS

Seguint amb el bus, persones grans i treballadors dels polígons demanen que s'ampliïn les línies del bus urbà. Les persones grans, perquè en no disposar de cotxe es veuen privades d'anar a llocs on els agradaria anar, i els treballadors, per evitar desplaçar-se amb vehicles de mobilitat personal, amb els perills que això comporta.



ATENCIÓ PRESENCIAL

Hi ha situacions que es poden resoldre molt bé per via *on-line*, però n'hi ha d'altres que no, com els recursos de les multes, les reclamacions patrimonials per caigudes a la via pública o altres en què les persones volen i necessiten parlar amb algú, en comptes d'escriure una instància, sovint contestada amb un informe difícil d'entendre. S'ha d'humanitzar el tracte amb la gent, especialment amb la més vulnerable.



PROBLEMES DE CIRCULACIÓ

Vic cada vegada té més habitants i, paradoxalment, menys carrers per on circular. Les aglomeracions, els embussos, les pèrdues de temps, la contaminació que tot això provoca converteix la ciutat en un espai hostil i poc amable per als seus habitants. Un repte de difícil solució.



ELIMINAR BARRERES ARQUITECTÒNIQUES

Vic ha eliminat, aquests darrers anys, força barreres arquitectòniques, però s'hi ha de treballar molt més per eliminar el més ràpidament possible les que queden. N'hi ha que costarien molt poc, com superar el petit esglaó que hi ha en molts passos de vianants, que són una trampa per als que van en cadira de rodes o porten cotxets o carretons d'anar a comprar. La inversió seria mínima i el personal ja el tenen.



Reptes per al proper any

MÉS EMPATIA

Algunes decisions que incideixen en la vida dels ciutadans sovint són legals però els poden causar molts maldecaps i indignació per la falta d'empatia en la manera com els les comuniquem. Fa la impressió que els ciutadans no interessen, i que només han d'acatar i, si convé, pagar. Per això, se senten maltractats i allunyats de la institució.

TRACTE PERSONAL

No pot ser que una persona que es queixi al Síndic, durant tot el procés previ no hagi parlat amb ningú més de manera presencial. Tots els tràmits s'han de fer telemàticament i les respostes es donen sempre per escrit. No hi ha contacte humà. Els ciutadans veuen cada vegada més lluny l'Administració local, i el desafecte s'accentua.

PADRÓ

Es detecten retards en el procés d'empadronament a Vic. La normativa és clara: s'ha de contestar una sol·licitud en un termini de tres mesos i, si no, el silenci administratiu és favorable a qui la presenta. Si la normativa no es troba justa, se n'ha de promoure el canvi legal; mentrestant, ens hem d'ajustar al termini establert.

LLENGUATGE ENTENEDOR

En algunes resolucions per escrit es continua emprant un llenguatge poc entenedor per a persones sense formació jurídica, amb paraules complicades i amb frases llarguíssimes que no acaben d'entendre, i la gent s'hi perd. No es tracta de sentències judicials, sinó de comunicar una decisió, i el més important és que s'entengui.

OCUPACIONS

Es detecten ocupacions traumàtiques: persones grans que han hagut d'abandonar el seu pis per ingressar a l'hospital o per fumar-lo i, quan tornen, es troben que no hi poden entrar. En un cas, per tornar al pis el fill del propietari va haver de pagar 5.000 euros a l'ocupa, i en l'altre, l'avi viu en una habitació d'un pis d'emergència de l'Ajuntament. Situació insòlita que judicialment ha de seguir el seu curs (mesos o anys). Justícia?

ACCIDENTS A LA VIA PÚBLICA

Ser vianant en segons quins indrets de Vic pot ser un perill, però «s'ha de tenir cura d'on es trepitja»: aquest és l'argument que dona l'Administració local quan algú cau i es fa mal perquè ha ensopgat. Potser també s'hauria de fer una profunda revisió de l'estat de les voreres, amb rajoles mal fixades o desnivellades, i dels passos de vianants, amb alguns petits esglaons impossibles d'esquivar amb cadira de rodes.

Les xifres

De l'1 de gener al 31 de desembre de 2024, el Síndic de Vic va atendre **93 casos** (queixes i assessoraments).

Es van registrar 8 casos més que l'any anterior.



81

QUEIXES

L'ANY 2024

ESTAT DE LES QUEIXES

70 admeses

- ▶ 38 acceptades
- ▶ 20 no acceptades
- ▶ 11 derivades
- ▶ 1 d'ofici

11 no admeses

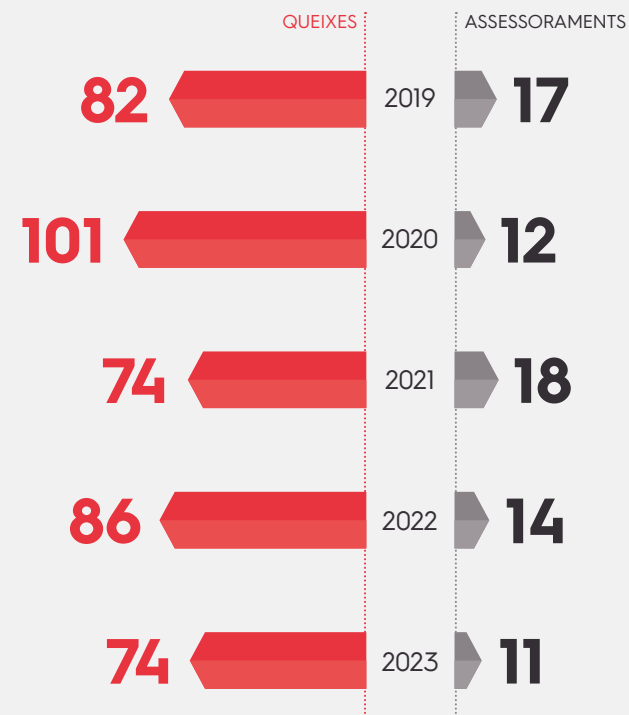
28 %

DE LES QUEIXES
ADMESES **NO SÓN**
ACCEPTADES PER
L'AJUNTAMENT

12

ASSESSORAMENTS

EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES I ELS ASSESSORAMENTS

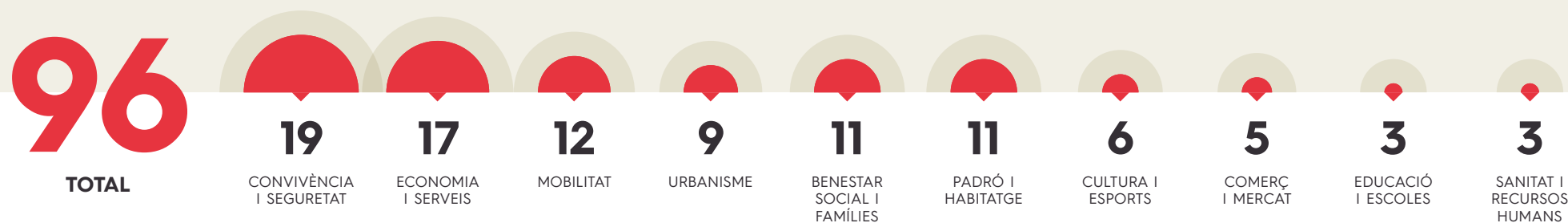


ESTAT DE LES QUEIXES

 **70**
TANCADES

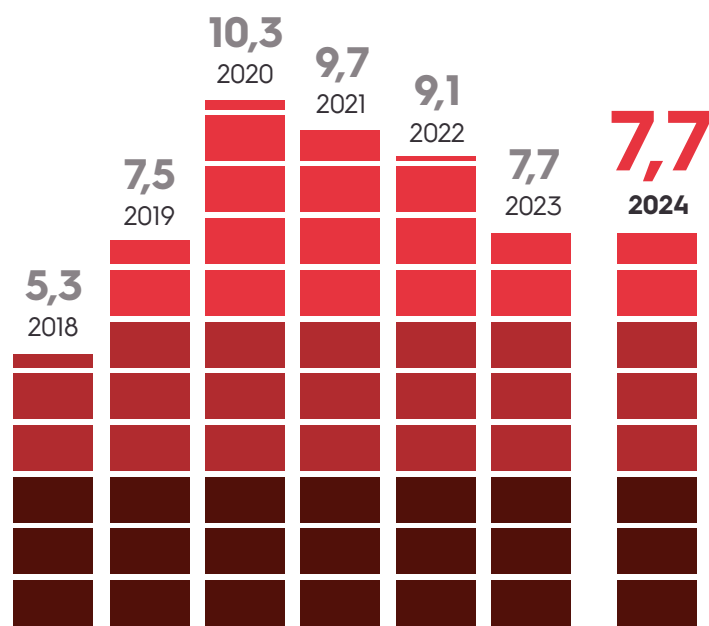
 **11**
PENDENTS

NOMBRE DE CASOS PER TEMÀTIQUES:



CASOS PER MESOS

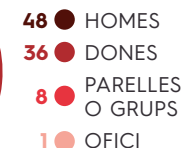
El 2024, l'oficina del síndic va estar oberta durant 11 mesos. Cada mes es va atendre una mitjana de **7,7 casos nous**.



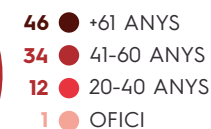
USUARIS ATEsos

93

QUI PRESENTA LA QUEIXA?



USUARIS PER EDAT



CASOS ATEsos CADA MES



L'activitat, mes a mes

S'ha prioritzat la presencialitat en les reunions amb regidors i tècnics de l'Ajuntament.

L'atenció als usuaris s'ha continuat fent de manera presencial, tant a l'oficina de l'edifici El Sucre com a la Biblioteca Pilarín Bayés.

S'han mantingut oberts tots els canals per a la gestió i el seguiment de casos: telèfon, correu electrònic i WhatsApp.

1 GENER

 7/01

Reunió a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

 10/01

Reunió amb el president i el vicepresident del Consell Comarcal d'Osona, juntament amb el síndic de Manlleu

 12/01

Reunió amb l'alcalde de Vic i la regidora d'Urbanisme al despatx de l'alcalde

 19/01

Jornada de formació sobre justícia restaurativa a les instal·lacions de la Sindicatura de Greuges de Catalunya

 29/01

Reunió amb una tècnica de Benestar Social al Palau Bojons

2 FEBRER

 8/02

Assistència a un acte de la UVic al Paranimf

 12/02

Reunió amb el regidor de Mobilitat

 21/02

Jornada de formació del Fòrum de Síndics sobre "Sortida als Barris"

 26/02

Assistència a la presentació de la memòria anual del Síndic Municipal de Greuges de Manlleu

 27/02

Classe als alumnes d'Integració Social de l'escola l'Escorial

 29/02

Curs *online* organitzat pel Fòrum de Síndics sobre els problemes de l'habitatge

3 MARÇ

 4/03

Reunió amb una tècnica de Mercats de l'Ajuntament de Vic

 7/03

Reunió amb l'alcalde de Vic a les oficines del Remei

 11/03

Seminari *online* sobre els drets humans

 13/03

Assemblea General Ordinària del Fòrum de Síndics a Santa Coloma de Gramenet

 25/03

Reunió amb el regidor portaveu del PSC

4 ABRIL

 2/04

Presentació al Ple de la memòria del Síndic de Greuges de Vic de 2023

 4/04

Entrevista al Canal Taronja

 4/04

Entrevista a Ràdio Vic

 12/04

Reunió amb el regidor de Mobilitat

 15/04

Seminari *online* sobre els drets humans

 16/04

Assistència a l'acte organitzat per la Síndica de Greuges de Catalunya a l'Hivernacle del parc de la Ciutadella

 29/04

Classes a alumnes del grau de Psicologia de la UVic

 30/04

Classes a alumnes del grau de Psicologia de la UVic

5 MAIG

 6/05

Seminari *online* sobre els drets humans

 6/05

Assistència a la xerrada a la Biblioteca Pilarín Bayés sobre acolliment familiar, organitzada per la Llar Juvenil

 31/05

Reunió amb el regidor de Mobilitat

6 JUNY 9 SETEMBRE 10 OCTUBRE 11 NOVEMBRE 12 DESEMBRE

3/06

Seminari *online* sobre els drets humans

11/06

Reunió amb agents del grup de Proximitat de la Guàrdia Urbana

12/06

Reunió al Casal Claret sobre els problemes d'habitatge i del padró amb l'assistència de diferents entitats i associacions

22/06

Formació *online* organitzada pel Fòrum de Síndics 'La nova taxa de residus'

10/09

Ofrena floral en la Diada Nacional de Catalunya

12/09

Reunió amb la cap del gabinet d'Alcaldia

12/09

Reunió al departament d'Informàtica de l'Ajuntament

27/09

Assistència als actes de la festa patronal de la Guàrdia Urbana

30/09

Reunió amb un educador de l'Associació Tapís

3/10

Reunió amb la coordinadora del menjador social El Tupí

3/10

Reunió amb el director de Càritas Arxiprestal sobre el seu menjador social i el Banc d'Aliments

4/10

Reunió amb el regidor de Mobilitat

7/10

Reunió amb la coordinadora del menjador social El Tupí

7/10

Reunió amb el director de Càritas Arxiprestal

11/10

Reunió amb la directora de Serveis Socials

16/10

Reunió amb el regidor de Mobilitat

24/10

Reunió amb el director de Càritas Arxiprestal

14/11

Jornada de formació del Fòrum de Síndics 'La bona Administració' a Barcelona

20/11

Reunió amb la directora de Serveis Socials

28/11

Reunió amb una estudiant de màster sobre les dificultats de l'empadronament

11/12

Xerrada sobre els drets humans a la Sindicatura de Greuges de Rubí

19/12

Brindis de Nadal a l'Ajuntament

20/12

Reunió amb el gerent de la Fundació Projecte i Vida





MEMÒRIA 2024

**SÍNDIC MUNICIPAL DE
GREUGES DE VIC**

Edifici El Sucre

Plaça 1 d'Octubre, 1
2a planta

Biblioteca Pilarín Bayés

Passeig de la Generalitat, 1
1a planta - Sala 1

telèfon: 93 886 21 00

mòbil: 649 388 862

sindic@vic.cat

vic.cat